

ОРГАНИЗАЦИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ДЕЛА

С. Г. Троина, В. В. Кугач, Е. В. Игнатьева, В. В. Козлова

ВЛИЯНИЕ СТЕПЕНИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ НА СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЖИЛЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ АПТЕКИ

Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет,
г. Витебск, Республика Беларусь

В статье представлены результаты анкетирования 120 работников аптек Республики Беларусь, целью которого была оценка влияния степени их профессионального выгорания на соблюдение принципов фармацевтической этики и деонтологии при обслуживании пожилых посетителей.

Фармацевтические работники считают, что пожилые посетители плохо воспринимают информацию. Это мнение статистически значимо зависит от степени профессионального выгорания респондентов.

С увеличением степени профессионального выгорания респондентов возрастает влияние усталости и проблем в семье на характер общения с пожилыми посетителями, фармацевтические работники реже улыбаются пожилым посетителям, не считают нужным объяснять режим приема лекарственного средства. Статистически значимо возрастает количество фармацевтических работников, которые отмечают наличие случаев, когда пожилой посетитель сомневался в их компетентности и профессионализме. Уменьшается количество постоянных посетителей пожилого возраста, сложнее становится соблюдать принципы конфиденциальности и правила фармацевтической этики и деонтологии.

Ключевые слова: фармацевтические работники, профессиональное выгорание, пожилые посетители аптеки, медицинская и фармацевтическая этика и деонтология.

ВВЕДЕНИЕ

Важная роль в профессиональной деятельности провизора принадлежит соблюдению принципов фармацевтической этики и деонтологии [1].

Осознавая высокую значимость этики и деонтологии в работе провизора, Международная фармацевтическая федерация (International Pharmaceutical Federation – FIP) разработала и внедрила профессиональный этический кодекс фармацевтического работника. Этические кодексы фармацевтических работников приняты в Российской Федерации, Украине, Кыргызской Республике, США, Канаде и других странах [2–5].

В соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения (статья 41). Медицинские

и фармацевтические работники обязаны квалифицированно выполнять свои должностные обязанности, уважительно и гуманно относиться к пациентам, хранить врачебную тайну, а также знать и соблюдать принципы медицинской этики и деонтологии (статья 51) [6].

В Республике Беларусь постановлением Министерства здравоохранения от 7 августа 2018 года №64 утверждены Правила медицинской этики и деонтологии. Данным документом установлено, что в основе профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников лежат принципы гуманности, милосердия, сдержанности, профессионализма, конфиденциальности и толерантности. В соответствии с Правилами медицинские и фармацевтические работники должны соблюдать определенные нормы взаимоотношений с пациентами: информировать об особенностях применения лекарственных

средств, возможных побочных эффектах, не допускать формального и нетактичного отношения, разглашения врачебной тайны) [7].

Соблюдение норм фармацевтической этики и деонтологии приобретает особое значение при обслуживании пожилых пациентов, составляющих значительную долю посетителей аптек. В случае соблюдения провизором этических норм обслуживания, оказания квалифицированной и эффективной фармацевтической помощи пожилые люди проявляют высокую лояльность к выбранной аптеке и фармацевтическому работнику [8].

В то же время на соблюдение фармацевтическими работниками правил этики и деонтологии при общении с посетителями аптек могут повлиять физическая усталость, конфликтные и стрессовые ситуации, наличие синдрома профессионального выгорания, которому подвержены медицинские и фармацевтические работники ввиду специфики своей трудовой деятельности.

Ранее нами было проведено анкетирование 120 фармацевтических работников, в результате которого установлено, что среди них 44 (36,67 %) имели низкую степень профессионального выгорания, 24 (20,00 %) – среднюю, 36 (30,00 %) – высокую и 16 (13,33 %) – крайне высокую [9].

Цель данного исследования заключается в определении влияния степени профессионального выгорания фармацевтических работников на соблюдение этических принципов при обслуживании пожилых посетителей аптеки.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Для проведения исследования разработан анкета, которая содержала 22 вопроса об этических аспектах организации фармацевтической помощи пожилым посетителям аптек. Респондентами выступали 120 фармацевтических работников, у которых в результате проведенного нами ранее исследования была определена степень их профессионального выгорания [9].

При обработке анкет всех работников аптек разделили на две группы: с низкой и средней степенью профессионального выгорания (группа 1) и с высокой и крайне высокой степенью (группа 2). При анализе ответов на вопросы о трудностях

общения с пожилыми посетителями, наличии постоянных посетителей пожилого возраста, разъяснении режима приема лекарственного средства, тактике поведения в конфликтной ситуации, соблюдении принципов конфиденциальности в аптеке респондентов с низкой, средней и высокой степенью профессионального выгорания объединили в одну группу (группа 3), а с крайне высокой степенью профессионального выгорания – в другую (группа 4).

Для выявления взаимосвязей между ответами фармацевтических работников и степенью их профессионального выгорания строили таблицы сопряженности 2×2 .

Результаты оценивали с использованием:

- критерия Пирсона (количество значений в таблице ≥ 10);
- критерия Пирсона с поправкой Йетса (количество значений в таблице 5–9);
- точного критерия Фишера (количество значений в таблице меньше 5) [9].

Статистически значимой считали связь при уровне значимости $p < 0,05$. Обработку результатов анкетирования производили с помощью программы Statistica 10.0.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Фармацевтическим работникам был задан вопрос о том, какие трудности возникают у них при общении с пожилыми посетителями аптек, и было предложено выбрать не более трех вариантов ответов. Респонденты высказывали различное мнение: в среднем около 50 % анкетированных указали на то, что пожилые люди постоянно жалуются на высокие цены, почти 40 % опрошенных отметили, что пожилые посетители плохо слышат, а более 22 % опрошенных обратили внимание на то, что данная категория пациентов часто требует реализовать лекарственное средство (ЛС) рецептурного отпуска без рецепта врача, не соглашается на замену ЛС аналогом (таблица 1).

Установлено, что с увеличением степени профессионального выгорания статистически значимо увеличилось (до 81,25 %) количество респондентов, которые считают, что пожилые люди плохо воспринимают полученную при фармацевтическом консультировании информацию (критерий Фишера $p = 0,0333$). Ни один фармацевтический работник с крайне высокой степенью профессионального выгорания не

Таблица 1. – Распределение ответов респондентов о трудностях, возникающих при общении с пожилыми посетителями аптек

Ответы респондентов	Доля респондентов, %					
	Степень профессионального выгорания					
	низкая (n = 44)	средняя (n = 24)	высокая (n = 36)	крайне высокая (n = 16)	среднее значение	значение p-критерия
Какие трудности возникают у Вас при общении с пожилыми посетителями?						
Плохо воспринимают информацию	63,63	58,33	38,89	81,25	60,53 ±17,44	0,0333**
Постоянно жалуются на высокие цены	43,18	54,17	58,33	43,75	49,86 ±7,58	0,7883
Плохо слышат	52,27	41,67	22,22	43,75	39,98 ±12,70	0,9563
Требуют реализовать лекарственное средство рецептурного отпуска без рецепта врача	34,09	25,00	5,56	25,00	22,41 ±12,02	0,5075
Не соглашаются на замену лекарственного средства аналогом	22,73	12,50	36,11	18,75	22,52 ±9,99	0,4250
Слишком консервативны, боятся инноваций	22,73	4,17	16,67	25,00	17,14 ±9,34	0,2958
Сомневаются в компетентности провизора	6,82	8,33	22,22	6,25	10,91 ±7,59	0,4112
Отвлекают разговорами на посторонние темы	13,64	4,17	5,56	25,00	12,09 ±9,56	0,0721
Никаких трудностей не возникает	9,09	16,67	16,67	0	10,61 ±7,92	0,1188

Примечание: ** – различие значимо между группами 3 и 4.

указал на отсутствие каких-либо трудностей в общении с данной категорией пациентов, в то время как среди респондентов с низкой, средней и высокой степенью профессионального выгорания не испытывают проблем при коммуникации с пожилыми пациентами 9,09 %, 16,67 %, 16,67 % соответственно.

На вопрос «Что в Вашем понимании означают этические отношения между фармацевтическим работником и посетителем аптеки?» 38,33 % респондентов ответили, что это проявление взаимного уважения при общении, 19,17 % – вежливое отношение к пациентам, 12,50 % – внимательное отношение к проблемам пациентов, обратившихся за лекарственной помощью. В качестве других ответов анкетированные назвали доброжелательное отношение к посетителям, проявление понимания, сочувствия, терпения, культуры при обслуживании (рисунок 1).

Важность этики в своей профессиональной деятельности отметили 100 % фармацевтических работников с низкой, средней, крайне высокой степенью про-

фессионального выгорания и 94,44 % фармацевтических работников с высокой степенью профессионального выгорания. То есть фармацевтические работники независимо от степени их профессионального выгорания полностью осознают необходимость соблюдения этических норм и правил в своей деятельности (таблица 2).

По мнению большинства фармацевтических работников, характер общения с посетителями аптеки, прежде всего, зависит от самого посетителя. На это указали от 65,91 % респондентов с низкой до 93,70 % анкетированных с крайне высокой степенью профессионального выгорания. Кроме того, влияет и настроение респондентов, что отметили в среднем около 27 % опрошенных.

Выявлено наличие статистически значимой зависимости между степенью профессионального выгорания и влиянием усталости (критерий Пирсона $p = 0,0055$) и проблем в семье (критерий Фишера $p = 0,0344$) на характер общения с посетителями аптеки.

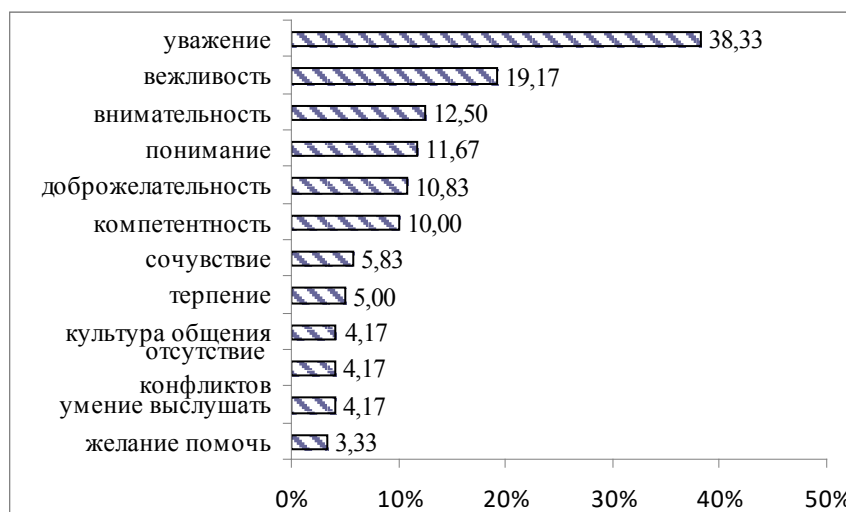


Рисунок 1. – Распределение ответов респондентов на вопрос «Что в Вашем понимании означают этические отношения между фармацевтическим работником и посетителем аптеки?»

Фармацевтические работники, независимо от степени их профессионального выгорания, при обслуживании посетителей учитывают их возраст. Это отметили 90,91 % фармацевтических работников с низкой, 94,44 % респондентов с высокой и все фармацевтические работники со средней и крайне высокой степенью профессионального выгорания.

Большинство фармацевтических работников (68,48 %) считают, что схемы общения с пожилыми посетителями должны отличаться от схем работы с гражданами других возрастных категорий. Фармацевтические работники, независимо от степени их профессионального выгорания, понимают, что пожилые люди являются особенной категорией посетителей, общение с ними имеет свою специфику. На это указали от 95,83 % до 100 % фармацевтических работников.

В ходе анкетирования выявлено, что в среднем 84,41 % респондентов считают, что общение с пожилыми посетителями аптеки требует больше терпения, чем с другими возрастными категориями граждан. Многие фармацевтические работники, независимо от степени их профессионального выгорания, считают, что пожилые люди более требовательны к качеству обслуживания. Это отметили 45,45 % анкетированных с низкой, 62,50 % со средней, 50,00 % с высокой и 68,75 % с крайне высокой степенью профессионального выгорания.

Всегда здороваются с пожилыми по-

сетителями аптеки 93,18 % фармацевтических работников с низкой, 75,00 % со средней, 88,89 % с высокой, 81,25 % с крайне высокой степенью профессионального выгорания. То есть большинство работников аптеки понимают важность приветствия посетителя для установления дружественного и доверительного контакта с ним.

Установлено, что около половины респондентов при разговоре с пожилыми посетителями всегда улыбаются. Но с увеличением степени профессионального выгорания статистически значимо увеличивается количество фармацевтических работников, которые при разговоре улыбаются лишь некоторым пожилым посетителям аптеки (критерий Пирсона $p = 0,0226$). О том, что предпочитают не улыбаться при общении с пожилыми посетителями, сказали 2 респондента с низкой степенью профессионального выгорания и 1 респондент со средней степенью профессионального выгорания.

С увеличением степени профессионального выгорания фармацевтические работники более активно используют невербальные средства общения с пожилыми посетителями. Среди респондентов с низкой степенью профессионального выгорания это отметили 29,55 % опрошенных против 50,00 % респондентов с крайне высокой степенью профессионального выгорания (рисунок 2).

Выявлено статистически значимое влияние степени профессионального выгорания на желание фармацевтических ра-

Таблица 2. – Распределение ответов респондентов об особенностях работы с посетителями аптеки

Ответы респондентов	Доля респондентов, %					
	Степень профессионального выгорания					
	низкая (n = 44)	средняя (n = 24)	высокая (n = 36)	крайне высокая (n = 16)	Среднее значение	значение р-критерия
Считаете ли Вы важной роль этики в своей практике?						
Да	100,00	100,00	94,44	100	98,61±2,78	0,1857
Нет	0	0	5,56	0	1,39±2,78	
Что влияет на характер Вашего общения с посетителем аптеки (не более 3-х вариантов ответа)?						
Проблемы в семье	2,27	4,17	13,89	12,50	8,21±5,84	0,0344*
Отношения с коллегами	4,54	8,33	5,56	12,50	7,73±3,56	0,4843
Усталость	27,27	41,67	55,56	62,50	46,75±15,61	0,0055*
Настроение	27,73	29,17	25,00	25,00	26,73±2,08	1,0000
Зависит от посетителя	65,91	75,00	75,00	93,70	77,40±11,68	0,1485
Другое	27,27	16,67	16,67	6,25	16,72±8,58	0,2483
Учитываете ли Вы при обслуживании посетителей аптеки их возраст?						
Да	90,91	100,00	94,44	100,00	96,34±4,47	0,4740
Нет	9,09	0	5,56	0	3,66±4,47	
Придерживаетесь ли Вы одной и той же схемы общения с пожилыми посетителями аптеки и гражданами другой возрастной категории?						
Да, придерживаюсь	29,55	29,17	36,11	31,25	31,52±3,19	0,5437
Нет, схема общения должна отличаться	70,45	70,83	63,89	68,75	68,48±3,19	
Это зависит от моего настроения	0	0	0	0	0	
Считаете ли Вы, что к пожилым посетителям аптек нужен особый подход в общении?						
Да	97,73	95,83	97,22	100,00	97,70±1,73	0,6002
Нет	2,27	4,17	2,78	0	2,31±1,73	
На Ваш взгляд, общение с пожилыми посетителями требует большего терпения, чем с другими возрастными категориями граждан?						
Да	93,18	70,83	86,11	87,50	84,41±9,55	0,9438
Нет	6,82	29,17	13,89	12,50	15,60±9,55	
Считаете ли Вы, что пожилые люди более требовательны к качеству обслуживания?						
Да	45,45	62,50	50,00	68,75	56,68±10,81	0,6400
Нет	54,55	37,50	50,00	31,25	43,33±10,81	
Здороваетесь ли Вы с пожилыми посетителями аптеки?						
Да	93,18	75,00	88,89	81,25	84,58±8,07	0,8143
Не всегда	6,82	25,00	11,11	18,75	15,42±8,07	
Всегда ли Вы улыбаетесь при разговоре с пожилым посетителем аптеки?						
Да, всем	63,64	50,00	41,67	43,75	49,77±9,90	0,0728
Нет, только некоторым	29,55	45,83	58,33	56,25	47,49±13,15	0,0226*
Улыбаюсь не всегда	2,27	0	0	0	0,57±1,14	
Нет, никому	4,55	4,17	0	0	2,18±2,52	0,1785

Примечание: * – различие значимо между группами 1 и 2.

ботников вступать в коммуникацию с пожилыми посетителями. Доля респондентов, которые подробно разъясняют режим

приема ЛС, снижается с 77,2 % при низкой степени профессионального выгорания до 50,00 % при крайне высокой степени про-

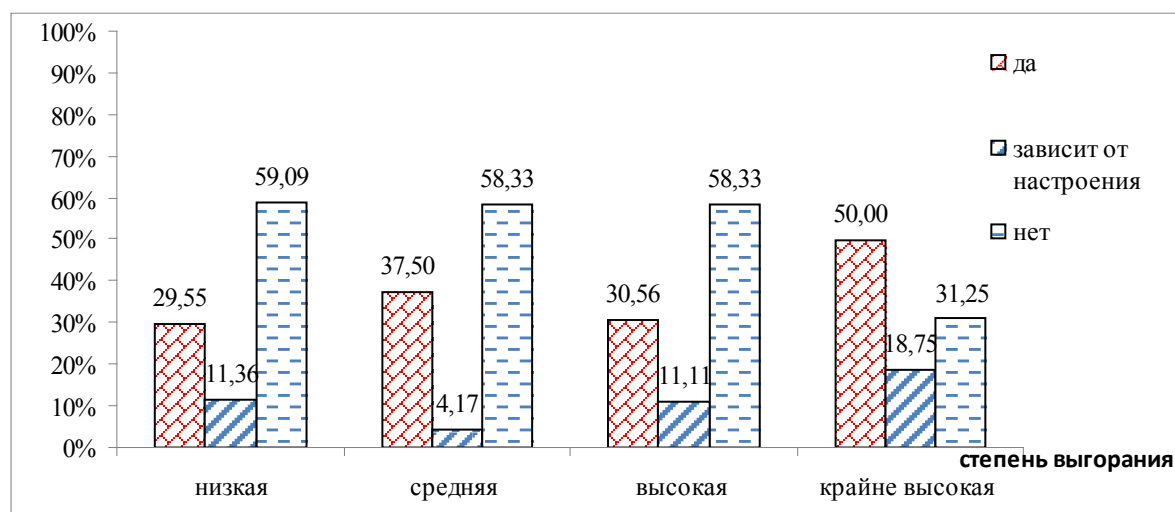


Рисунок 2. – Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваше общение с пожилым посетителем сопровождается более активной жестикуляцией, мимикой, чем с другими посетителями?»

фессионального выгорания. Возрастает количество анкетированных, которые не считают нужным объяснять режим приема ЛС либо утверждают, что это можно прочитать в инструкции по медицинскому применению (критерий Фишера $p = 0,0464$, таблица 3).

Установлено, что с увеличением степени профессионального выгорания фармацевтические работники реже выдают посетителям инструкцию по медицинскому применению лекарственного средства. Количество респондентов, которые всегда выдают инструкцию пожилому пациенту, снижается с 79,55 % у респондентов с

низкой до 56,25 % анкетированных с крайне высокой степенью профессионального выгорания (рисунок 3).

С увеличением степени профессионального выгорания статистически значительно уменьшается количество респондентов, которые всегда соблюдают принципы фармацевтической этики и деонтологии при обслуживании пожилых посетителей: с 81,82 % анкетированных с низкой степенью профессионального выгорания до 50 % анкетированных с крайне высокой степенью профессионального выгорания (критерий Пирсона $p = 0,0052$, различие значительно между группами 1 и 2, рисунок 4).

Таблица 3. – Распределение ответов респондентов на вопрос о разъяснении пожилому пациенту режима приема лекарственного средства

Ответы респондентов	Доля респондентов, %					
	Степень профессионального выгорания					
	низкая (n = 44)	средняя (n = 24)	высокая (n = 36)	крайне высокая (n = 16)	среднее значение	значение р-критерия
Всегда ли четко и громко Вы объясняете режим приема лекарственного средства пожилому пациенту?						
Да, всегда	77,27	66,67	63,89	50,00	64,46±11,23	0,1601
Пишу на упаковке ЛС	0	0	2,78	0	0,70±1,39	
Когда как	22,73	33,33	30,56	37,50	31,03±6,23	0,6225
Нет, это можно прочитать в инструкции по медицинскому применению (в листке-вкладыше)	0	0	2,78	6,25	2,26±2,97	0,0464**
Нет, не считаю это нужным	0	0	0	6,25	1,56±3,13	

Примечание: ** – различие значительно между группами 3 и 4.

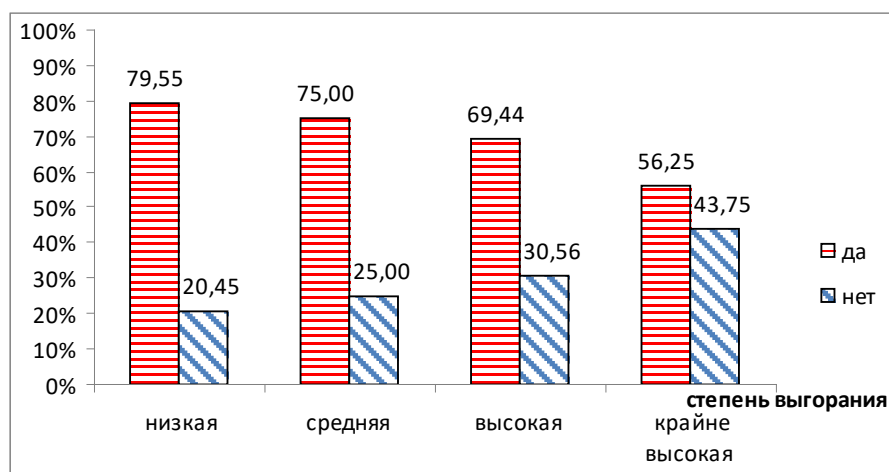


Рисунок 3. – Распределение ответов респондентов на вопрос «Всегда ли Вы выдаете инструкцию по медицинскому применению (листок-вкладыш) к лекарственному средству пожилому пациенту?»

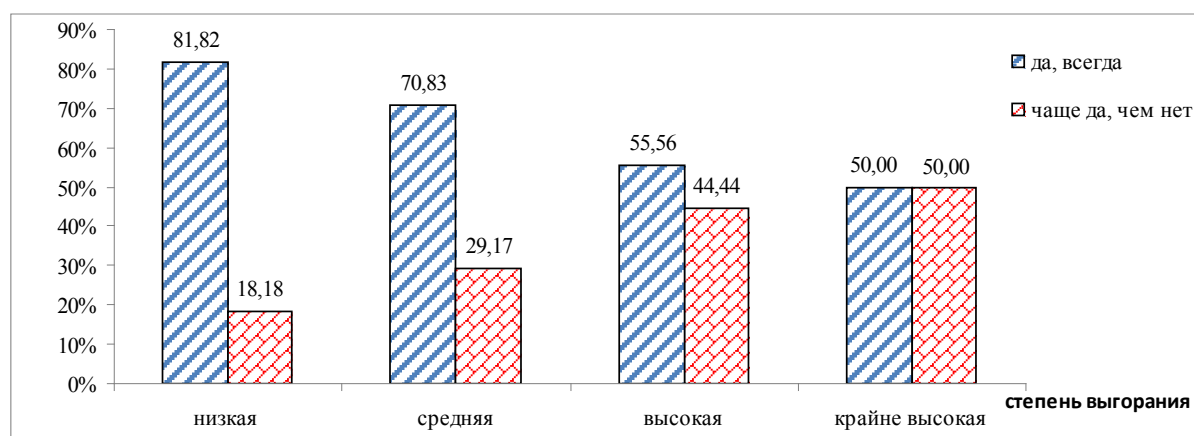


Рисунок 4. – Распределение ответов респондентов на вопрос «Всегда ли Вы соблюдаете принципы этики и деонтологии при обслуживании пожилых посетителей?»

Тем не менее, большинство фармацевтических работников, независимо от степени их профессионального выгорания, стараются быть вежливыми с пожилыми посетителями аптеки. Однако количество всегда вежливых респондентов снижается с 97,73 % респондентов с низкой до 87,50 % анкетированных с высокой степенью профессионального выгорания (рисунок 5).

Определено, что степень профессионального выгорания статистически значимо влияет на соблюдение фармацевтическими работниками принципов конфиденциальности при обслуживании пожилых посетителей. Соблюдают эти принципы 93,18 % анкетированных с низкой и 68,75 % респондентов с крайне высокой степенью

профессионального выгорания (критерий Пирсона с поправкой Йетса $p = 0,0424$, таблица 4).

С увеличением степени профессионального выгорания возрастает до 75,00 % доля респондентов, которые отметили, что в их практике были случаи, когда пожилые пациенты сомневались в их компетентности (таблица 4, критерий Пирсона $p = 0,0403$).

Выявлено, что степень профессионального выгорания фармацевтических работников влияет на наличие у них постоянных посетителей пожилого возраста (критерий Фишера $p = 0,0464$). Вместе с тем, доля респондентов, у которых есть постоянные пожилые посетители, высока (96,31 %).

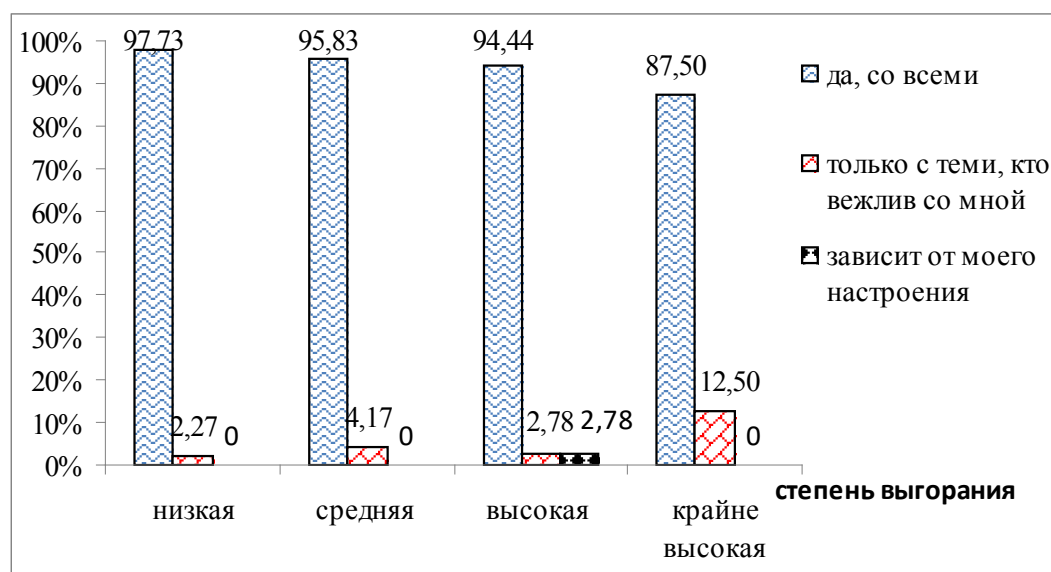


Рисунок 5. – Распределение ответов респондентов на вопрос «Всегда ли Вы вежливы с пожилыми посетителями аптеки?»

Таблица 4. – Распределение ответов респондентов о соблюдении принципа конфиденциальности в аптеке, случаях сомнения в компетентности фармацевтического работника, наличии постоянных посетителей пожилого возраста

Ответы респондентов	Доля респондентов, %					
	Степень профессионального выгорания					
	низкая (n = 44)	средняя (n = 24)	высокая (n = 36)	крайне высокая (n = 16)	среднее значение	значение р-критерия
Соблюдаются ли в Вашей аптеке принципы конфиденциальности при обслуживании пожилых посетителей?						
Да	93,18	83,33	91,67	68,75	84,23±11,19	0,0424**
Нет	6,82	16,67	8,33	31,25	15,77±11,19	
Бывали ли в Вашей практике случаи, когда пожилой посетитель сомневался в Вашей компетентности?						
Да	45,45	37,50	55,56	75,00	53,38±16,20	0,0403*
Нет	54,55	62,50	44,44	25,00	46,62±16,20	
Есть ли у Вас постоянные посетители среди пожилого населения?						
Да	97,73	100,00	100,00	87,50	96,31±5,97	0,046**
Нет	2,27	0	0	12,50	3,69±5,97	

Примечание: * – различие значимо между группами 1 и 2; ** – различие значимо между группами 3 и 4.

Анализ тактики поведения фармацевтических работников при возникновении конфликтной ситуации показал, что большинство респондентов (около 80 %) самостоятельно пытаются найти компромиссное решение при возникновении конфликта с пожилым посетителем аптеки. Но в то же время с увеличением степени профессионального выгорания до 25,00 % возрастает доля респондентов, которые в конфликтных ситуациях прибегают к помощи руководителя (таблица 5).

Фармацевтическим работникам предлагалось выбрать мероприятия, которые, по их мнению, помогли бы значительно улучшить качество обслуживания пожилых пациентов. Обучающие семинары, лекции выбрали 49 (40,83 %) опрошенных, разработку стандарта обслуживания пожилых посетителей – 22 (18,33 %), курсы повышения квалификации – 5 (4,17 %), а 42 (35,00 %) респондента считают, что в дополнительных мероприятиях нет необходимости. Кроме того, 1 фармацевтический работник (0,81 %) от-

метил, что необходимо работать с врачами (они должны подробно объяснять правила приема лекарственного средства). Еще 1 респондент (0,81 %) указал, что всех фармацевтических работников необходимо тестировать на профессиональную пригодность.

Респонденты считают, что наиболее важными профессиональными качествами фармацевтических работников являются профессиональную компетентность (82,50 %), внимательность (69,17 %), ответственность (55,00 %), терпение (51,67 %) (рисунок 6).

Таблица 5. – Распределение ответов респондентов о тактике поведения в конфликтной ситуации с пожилыми посетителями аптеки

Ответы респондентов	Доля респондентов, %					
	Степень профессионального выгорания					
	низкая (n = 44)	средняя (n = 24)	высокая (n = 36)	крайне высокая (n = 16)	среднее значение	значение р-критерия
Если у Вас возникает конфликтная ситуация с пожилым посетителем аптеки, какая Ваша тактика поведения?						
Обращаюсь за помощью к коллегам	6,82	0	11,11	6,25	6,05±4,58	0,1865**
Обращаюсь за помощью к руководителю	6,82	8,33	8,33	25,00	12,12±8,62	
Самостоятельно пытаюсь найти компромисс	86,36	87,50	80,56	62,50	79,23±11,56	0,1865**
Отстаиваю свою точку зрения	0	4,17	0	6,25	2,61±3,13	
Другое	4,55	0	0	6,25	2,70±3,19	0,3516**

Примечание: ** – не выявлено достоверных различий между группами 3 и 4.

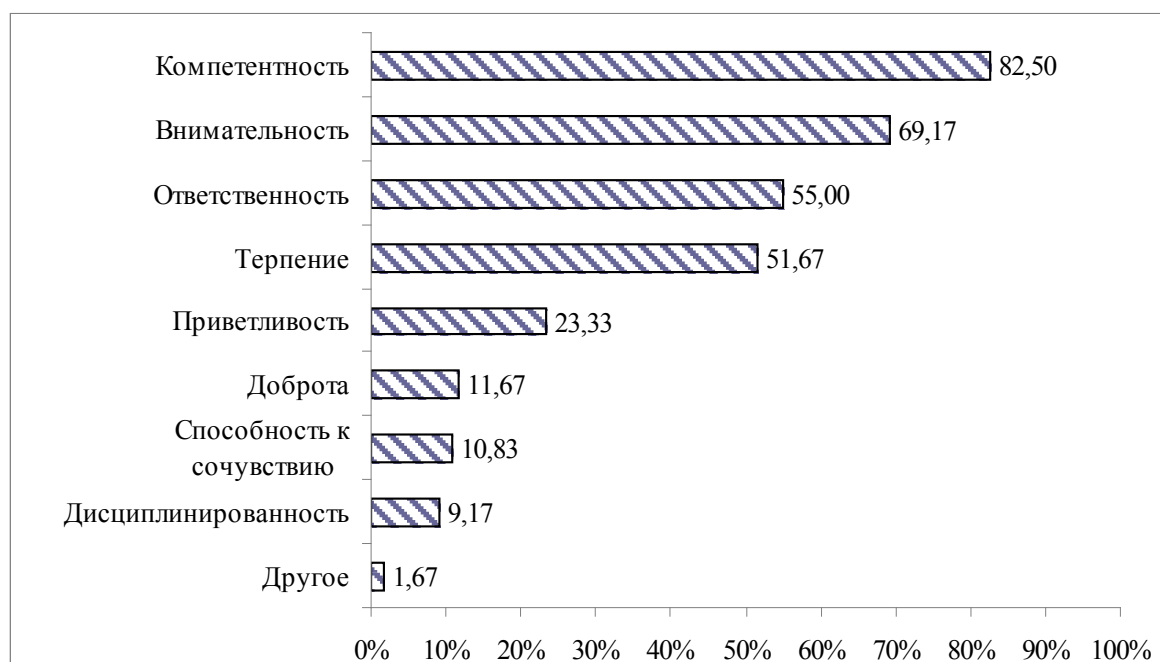


Рисунок 6. – Ответы респондентов на вопрос о качествах фармацевтического работника

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате исследования установлено, что около 60 % фармацевтических работников считает, что пожилые посетители

плохо воспринимают информацию, и это мнение статистически значимо зависит от степени профессионального выгорания респондентов (критерий Фишера $p = 0,0333$). Около половины работников аптек говорят

о том, что пожилые посетители постоянно жалуются на высокие цены.

С увеличением степени профессионального выгорания фармацевтических работников возрастает влияние усталости (критерий Пирсона $p = 0,0055$) и проблем в семье (критерий Фишера $p = 0,0344$) на характер общения с пожилыми посетителями.

С увеличением степени профессионального выгорания фармацевтические работники реже улыбаются пожилым посетителям (критерий Пирсона $p = 0,0226$), возрастает количество фармацевтических работников, которые не считают нужным объяснять режим приема лекарственного средства (критерий Фишера $p = 0,0464$).

Определено, что чем выше степень профессионального выгорания, тем хуже респонденты соблюдают принципы конфиденциальности (критерий Пирсона с поправкой Йетса $p = 0,0424$).

Установлено, что степень профессионального выгорания влияет на соблюдение респондентами принципов этики и деонтологии ($p = 0,0052$), на доверие пожилого населения к фармацевтическим работникам ($p = 0,0403$). Увеличение степени профессионального выгорания приводит к снижению количества постоянных посетителей пожилого возраста (критерий Фишера $p = 0,0464$).

Фармацевтические работники, независимо от степени их профессионального выгорания, при обслуживании посетителей:

- понимают важность фармацевтической этики в своей профессиональной деятельности;
- учитывают их возраст;
- отмечают, что пожилые люди более требовательны к качеству обслуживания, с ними необходимо быть более терпеливыми;
- понимают, что общение с пожилыми людьми имеет свои особенности;
- согласны с тем, что к пожилым посетителям нужен особый подход в общении;
- в целом стараются здороваться, выдавать инструкцию по применению лекарственного средства.

SUMMARY

S. G. Troina, V. V. Kuhach,
A. V. Ihnatsyeva, V. V. Kozlova
INFLUENCE OF THE PROFESSIONAL
BURNOUT DEGREE
OF PHARMACEUTICAL

EMPLOYEES ON THE COMPLIANCE
OF ETHICAL PRINCIPLES IN THE CARE
OF ELDERLY CUSTOMERS

The article presents the results of 120 pharmacy employees' questionnaire of the Republic of Belarus which aim was to assess the effect evaluation of professional burnout degree on pharmaceutical ethics and deontology principles in the care of elderly customers.

Pharmaceutical employees believe that elderly customers do not perceive information well. This opinion statistically significantly depends on the degree of the respondents' professional burnout.

With the increase of the degree of respondents professional burnout there is an increase of fatigue and family problems effect on the nature of communication with elderly customers, pharmaceutical employees smile rarely to elderly customers, they do not think it's necessary to explain the regimen of taking the drug. The number of pharmaceutical employees who notice the cases when an elderly customer doubts their competence and professionalism statistically significantly increases. The number of regular elderly customers is decreasing, it becomes more difficult to comply confidential principles and the rules of pharmaceutical ethics and deontology.

Keywords: pharmaceutical employees, professional burnout, elderly pharmacy customers, medical and pharmaceutical ethics and deontology.

ЛИТЕРАТУРА

1. Эльяшевич, Е. Г. История фармацевтической этики / Е. Г. Эльяшевич // Вестник фармации. – 2013. – № 1 (59). – С. 77–80.

2. Code of ethics for pharmacists [Electronic resource] // Docslide. – Mode of access: <https://docslide.us/documents/code-of-ethics-for-pharmacists.html>. – Date of access: 12.10.2018.

3. Этический кодекс фармацевта и провизора России [Электронный ресурс] / Docplayer. – Режим доступа: <https://docplayer.ru/39350529-Eticheskiy-kodeks-farmacevta-i-provizora-vvedenie.html>. –

Дата доступа: 12.10.2018.

4. Этический кодекс фармацевтических работников Украины (проект) // Провизор [Электронный ресурс]. – 2006 г. – № 10. – Режим доступа: http://provisor.com.ua/archive/2006/N10/art_01.php. – Дата доступа: 12.10.2018.

5. Этический кодекс фармацевта // Министерство здравоохранения Кыргызской Республики. Департамент лекарственного обеспечения и медицинской техники [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pharm.kg/ru/ethical_code. – Дата доступа: 12.10.2018.

6. О здравоохранении: Закон Респ. Беларусь, 18 июня 1993 г., № 2435-ХП: в ред. Закона Респ. Беларусь от 21.10.2016 г. // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 28.10.2016, 2/2431.

7. О правилах медицинской этики и деонтологии: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь,

7 августа 2018 г., №64 // Эталон – Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 16.10.2018, 8/33531.

8. Кугач, В. В. Пожилые посетители аптек глазами фармацевтических работников / В. В. Кугач, С. Г. Троина, Е. В. Игнатьева // Вестник фармации. – 2015. – № 3. – С. 24–31.

9. Синдром профессионального выгорания у фармацевтических работников / С. Г. Троина [и др.] // Вестник фармации. – 2018. – № 3 (81). – С. 16–27.

Адрес для корреспонденции:

210023, Республика Беларусь,
г. Витебск, пр. Фрунзе, 27,
УО «Витебский государственный ордена
Дружбы народов медицинский университет»,
кафедра организации и экономики
фармации с курсом ФПК и ПК,
тел. раб.: +8 0212 60 14 08,
Троина С. Г.

Поступила 26.12.2018 г.

О. Г. Сечко, Н. С. Голяк, В. М. Царенков

АНАЛИЗ АССОРТИМЕНТА ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫХ ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ, ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

**УО «Белорусский государственный медицинский университет»,
г. Минск, Республика Беларусь**

В работе приведен анализ противотуберкулезных лекарственных средств (ПТЛС), зарегистрированных на рынке Республики Беларусь, показана доля отечественных и импортных ПТЛС, доля зарегистрированных лекарственных форм. ПТЛС выпускают следующие отечественные производители: РУП «Белмедпрепараты», ОАО «Борисовский завод медицинских препаратов», СООО «Трайплфарм», ОАО «Несвижский завод медицинских препаратов», Белорусско-Голландское СП ООО «Фармлэнд», СОАО «Ферейн». Лидером среди белорусских производителей по выпуску ПТЛС является РУП «Белмедпрепараты» – выпускает 16 наименований из 27, выпускаемых белорусскими производителями. Из рекомендуемого перечня ПТЛС согласно Клиническому руководству по диагностике и лечению туберкулеза и его лекарственно-устойчивых форм, утвержденному Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.05.2017, № 601, лекарственные средства I ряда представлены на рынке Республики Беларусь в полном объеме, а из лекарственных средств II ряда зарегистрировано только 50 %.

Ключевые слова: *противотуберкулезные лекарственные средства, таблетки, капсулы, растворы для внутривенного и внутримышечного введения, растворы для инфузий, порошки, гранулы, ассортимент, фармацевтический рынок.*

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день рынок лекарственных средств (ЛС) наполнен фарма-

кологическими средствами разных форм и составов. Особое место среди них занимают противотуберкулезные лекарственные средства (ПТЛС). Последние 15 лет число